

潮州市湘桥区人民政府文件

潮湘府〔2020〕7号

潮州市湘桥区人民政府关于印发《潮州市湘桥区民宿客栈管理暂行办法》的通知

各镇人民政府、街道办事处，区各有关单位，市垂直单位：

《潮州市湘桥区民宿客栈管理暂行办法》已经区人民政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。执行中遇到的问题，请迳向区文化旅游体育局反映。

潮州市湘桥区人民政府

2020年7月22日

潮州市湘桥区民宿客栈管理暂行办法

第一章 总 则

第一条 为了规范民宿客栈经营管理，保障旅游者与经营者合法权益，促进民宿客栈业持续健康发展，提高民宿客栈的服务质量，大力促进湘桥区全域旅游发展，根据《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国治安管理处罚法》《住房和城乡建设部 公安部 国家旅游局关于印发农家乐（民宿客栈）建筑防火导则（试行）的通知》《广东省旅游条例》《广东省旅馆业治安管理规定》《广东省民宿客栈管理暂行办法》《潮州市历史文化名城保护条例》《潮州市古城区消防安全管理办法》等有关法律法规和规章规定，结合湘桥区实际，制订本办法。

第二条 本办法适用于湘桥区区域内民宿客栈的经营活动及其监督管理。

本办法所称民宿客栈，是指城镇和村（社区）居民利用自己拥有所有权或者使用权的住宅或者其他条件开办的，民宿客栈主人参与接待，为旅游者提供体验湘桥区自然景观、特色文化与生产生活方式的小型住宿设施。

第三条 民宿客栈管理遵循政策引导、便利准入、加强监管、行业自律的原则。

第四条 区建立民宿客栈发展的统筹协调工作机制，负

责民宿客栈发展重大问题决策以及协调处理。

旅游主管部门负责民宿客栈发展统筹协调日常工作，推动制定民宿客栈相关服务标准，开展民宿客栈宣传推广，指导开展民宿客栈经营管理业务培训。

治安主管部门负责民宿客栈的日常治安管理工作，指导民宿客栈经营者安装、维护旅馆治安管理系统，配置必要的安全技术防范设施。

消防部门依法对民宿客栈经营者遵守消防安全管理规定的情况实施监督检查，指导开展民宿客栈消防安全隐患整治和民宿客栈消防安全培训工作。

市场监管部门负责办理民宿客栈经营主体的商事登记，引导民宿客栈经营者诚实守信、明码标价、公平竞争，维护市场秩序。

城乡建设、自然资源、卫健、生态环境、城综合执法、税务等部门按照各自职责，负责民宿客栈经营的相关指导和监督工作。

第五条 各镇人民政府、街道办事处应当协助有关部门开展民宿客栈监督管理工作。

第六条 鼓励建立民宿行业协会，支持民宿行业协会发挥行业自律和专业服务功能。民宿行业协会应当接受行业管理部门的业务指导，制定服务规范，参与民宿等级的评定与复核，为会员提供信息咨询、产品推广、培训交流、争议协调等服务。

第七条 支持在具有旅游资源的镇村发展民宿客栈。鼓

励农户、村集体经济组织和具有专业化经营能力的经济组织等，采用自主经营、租赁、联营等方式，参与镇村民宿客栈经营管理。

对位于历史文化街区、景区周边、特色旅游村镇、南粤古驿道等区域，生态环境良好、人文特色鲜明的民宿客栈聚集地，给予相应的政策扶持，引导民宿客栈规范有序发展。

第二章 开办要求和程序

第八条 民宿客栈客房规模参照《旅游民宿客栈基本要求与评价》(LB/T 065-2017)执行，单幢建筑的客房数量应当不超过14个标准间(或单间)。单幢建筑客房数量超过前述规模的经营接待旅客住宿的场所，应当依照旅馆业相关法律、法规或者规章进行管理。

第九条 民宿客栈选址应当符合空间规划的相关规定，并应当避开易发山洪、泥石流等自然灾害的高风险区域。

(一)位于老城区历史地段核心保护范围的，须符合《潮州历史文化名城保护规划》相关规定；涉及文物保护的建筑，须符合《中华人民共和国文物保护法》相关规定。

(二)位于拟征迁(征收)范围内的，须服从城乡发展规划要求，如该区域启动征迁(征收)工作，须自觉停止经营活动，否则相关部门有权注销所有运营执照。

第十条 民宿客栈建筑应当符合国家有关房屋质量安全的标准和要求。

新建、改建的建筑物应当符合城乡规划的相关规定和有关工程建设强制性标准，依法设计、施工；改建的民宿客栈建筑，不得破坏建筑主体和承重结构，必要时还应采取加固措施；所有建筑物需进行安全鉴定，确保建筑使用安全。

民宿客栈建筑风貌应当与当地景观环境相协调。

第十一条 位于镇（不包括县城镇）、村庄的，利用村民自建住宅进行改造的民宿客栈，其消防安全要求按照《住房城乡建设部 公安部 国家旅游局关于印发农家乐（民宿客栈）建筑防火导则（试行）的通知》（建村〔2017〕50号）执行。位于古城区范围内的民宿客栈，按照《潮州市古城区消防安全管理办法》执行。

利用其他住宅进行改造的民宿客栈，其场所规模及消防安全要求可以参照前款所述文件执行。

利用住宅以外的其他民用建筑进行改造的民宿客栈，其消防安全应当符合《建筑设计防火规范》（GB 50016）要求。

第十二条 民宿客栈经营应当符合以下治安管理基本要求：

（一）安装旅馆治安管理系统，按照规定进行住客实名登记和从业人员身份信息登记，并按照要求上报治安主管部门。

（二）配备必要的防盗、视频监控等安全技术防范设备。

（三）建立安全管理制度，配备专职或兼职治安保卫人员和消防安全管理人员，完善隐患自查、自报、自纠机制，开展安全隐患排查治理工作、并对专（兼）职消防安全管理

人员进行消防技能培训。

（四）邻里关系和谐，自觉遵守法律法规和乡规民约，无影响社会稳定因素存在。

（五）室内公共场所禁止吸烟，公共场所经营者应当设置醒目的禁止吸烟警语和标志。

（六）严格落实公安机关禁止“黄赌毒”的相关要求。

（七）严禁利用经营场所组织实施违法犯罪活动。

（八）建立完善情况报告制度，发现违法犯罪嫌疑人员、形迹可疑人员、违禁物品以及发生刑事、治安案件，应当立即向公安机关报告。

第十三条 民宿客栈应当保持环境卫生整洁，加强卫生管理，公共用品用具要一客一换一消毒，一次性用品用具要一客一换。直接为顾客服务的人员应当持有效健康证明。

（一）房间内部结构合理，日照、采光、通风、隔音良好，房间内部装饰材料应符合国家有关标准，不得对人体有潜在危害，房间内环境应干净、整洁，摆放的物品无灰尘、无污渍；房间空调过滤网清洁、无积尘；卫生间有机械通风设施。

（二）需供应冷水、热水及清洁用品，热水器具设备应放置于室外（不得使用燃气热水器）。

（三）有茶具清洗消毒专间（区），设有清洗水池、电子消毒柜、保洁柜，有布草专业保洁柜并进行标识。

（四）有存放回收脏棉织品的加盖容器。

（五）客房配备一次性拖鞋、安全套。

（六）有足够数量的清洁工具、毛巾、消毒液和专用存放容器，设低位水池，布草应委托有资质的单位清洗。

（七）经常维护场所环境清洁及卫生，避免蚊、蝇、蟑螂、老鼠及其他妨害卫生的病媒及孳生源。

（八）提供给旅客使用的生活饮用水应当符合国家生活饮用水卫生标准要求。

第十四条 民宿客栈兼营食品销售和餐饮服务的，应当遵守食品安全相关法律、法规、规章以及食品安全相关标准的规定，规范经营，保证食品安全。

第十五条 民宿客栈给排水设施需达到安全卫生标准，污水不得排入饮用水源，有条件的民宿客栈应当接入污水管网，或者配备必要的污水处理设施；生活垃圾应当分类处理。

第十六条 民宿客栈经营者应当自觉遵守法律法规和村规民约，尊重当地民俗，维护环境卫生，创建主客共享、文明和谐的旅游环境。

第十七条 民宿客栈经营者应当依法申请商事登记，商事登记机关应当将其申请登记的经营范围登记为“民宿服务”。

兼营食品销售和餐饮服务的民宿客栈，应当依法取得食品经营许可。

第十八条 开办民宿客栈旅游经营实行登记制度。民宿客栈登记应当遵循便民原则。民宿客栈登记由旅游主管部门负责。民宿客栈所在地的镇人民政府、街道办事处受旅游主管部门委托，具体办理民宿客栈登记工作。办理民宿客栈登

记不得收取费用。民宿客栈登记信息应当与有关监管部门共享。

第十九条 民宿客栈登记事项包括：

（一）民宿客栈名称、地址、经营者姓名及联系方式、民宿客栈建筑面积、建筑层数、客房数量、民宿客栈建筑权属及类别。

（二）营业执照。

（三）房产合法依据。

（四）房屋产权人和申办人的身份证原件及复印件。

（五）装修方案（装修平面图、前后立面照片、建筑面积、建筑层数、客房数量）。

（六）房屋安全鉴定书。

（七）承诺书。（民宿客栈经营者应当对其提供的登记事项信息或者材料的真实性负责，不得隐瞒真实情况或者提交虚假材料。并承诺按照本办法规定的民宿客栈开办要求以及相关规范开展经营活动。）

第二十条 民宿客栈经营者应当自领取营业执照之日起 20 个工作日内，向所在地的镇人民政府、街道办事处申请登记，提交民宿客栈登记事项相关信息和材料。

所在地的镇人民政府、街道办事处在收到民宿客栈登记申请后，对登记事项相关信息、材料齐全的，当场予以登记，并提供登记回执；对信息、材料不齐全的，应当一次性告知补正。所在地的镇人民政府、街道办事处审核同意并签署意见后，报旅游主管部门备案。旅游主管部门收到报备资料后，

将相关信息、材料送公安、消防、市场监管、住房和城乡建设、自然资源、城综合执法、应急、生态环境、卫健、税务等相关职能部门，由各相关职能部门按职责进行指导监督。

第三章 经营规范

第二十一条 民宿客栈经营者应当合法经营，并接受公安、消防、旅游、市场监管、城综合执法、应急、生态环境、卫健、税务、人社等相关部门的检查指导。

第二十二条 民宿客栈经营者应当承担安全生产和消防安全的主体责任，制定安全管理制度和应急预案，依法依规落实管理，履行安全义务。当发生突发公共事件时，民宿客栈经营者应当迅速采取有效措施，实施必要的应急处置，及时报告所属镇人民政府、街道办事处和相关部门。

第二十三条 服务要求

（一）诚信经营，合理收费，公平竞争。

（二）遵守行业管理相关规定，建立健全内部管理制度，提供优质服务。

（三）参加相关主管部门或协会牵头举办的各类培训活动，提升服务水平。

第二十四条 消防安全职责

（一）制定消防安全管理制度和灭火、应急疏散预案，明确消防安全责任人，并在场所内显眼位置张贴消防安全责

任人信息（含责任人照片、姓名及消防安全职责等），接受群众监督。

（二）每日早、中、晚分别对场所消防安全情况进行全面自查，做好巡查记录，消除火灾隐患，防止火灾事故发生。

（三）每半个月消防安全责任人要定期组织防火安全检查，及时整改并消除火险隐患。

（四）全体员工都应当熟知必要的消防安全知识，会报火警、会使用灭火器材、会扑救初期火灾、会组织人员疏散；新职工上岗前必须进行消防安全培训。

（五）严禁在营业期间进行装修改造、电气焊、油漆粉刷等具有火灾危险的施工、维修作业。

（六）设有消防控制室的场所，控制室人员应取得国家消防职业技能鉴定证书，持证上岗，并保持 24 小时人员在岗在位。

（七）厨房的油烟管道至少每月进行一次清洗。

（八）场所至少每月开展一次电气和燃气线路检测。

（九）场所在营业时必须确保安全出口和疏散通道畅通无阻，严禁将安全出口上锁、阻塞。

（十）应确保各类消防设施、器材完好有效。

（十一）电动车应使用匹配的适配器充电，且应在室外停放和充电。

（十二）法律、法规规定的其他消防安全职责。

第二十五条 治安管理职责

（一）根据场所规模，配备专（兼）职治安保卫人员或者按照有关规定配备保安人员。

（二）组织民宿客栈相关人员接受治安业务培训，并做好教育管理工作。

（三）建立健全治安安全责任制，履行治安责任，落实各项治安安全措施。

（四）发现各类违法活动时，应立即制止并报告公安机关，配合公安机关查处刑事、治安案件和处置治安灾害事故。

第二十六条 登记报备职责

（一）每季度前5天内向旅游主管部门报备上一季客房入住率、住宿人数、经营收入等情况，具体报表格式由旅游主管部门制定。

（二）相关证照有遗失或毁损，根据各部门相关规定申请补发或换发。

（三）民宿客栈停业或者变更名称、法定代表人、经营范围的，经营单位或者个人应当在30日内，向原发证部门办理许可证注销或者变更手续。

第二十七条 告知和救助义务

（一）营业执照应置于门厅或者规定位置，并将房间价格、旅客住宿须知及紧急避难逃生位置图置于客房明显位置。

（二）发现旅客患疾病或受意外伤害情况紧急时，立即协助就医；如旅客被确认为传染性疾病，应按卫健部门要求落实预防控制措施。

(三)对游客活动中可能出现危险的情况负有提醒告知义务,有安全隐患的区域必须设置警告警示标志,并采取必要的防护措施。

(四)提醒旅客注意交通出行等人身安全。

(五)台风、暴雨、风暴潮、洪水等预警信号生效期间,可能受影响地区的民宿客栈,应当适时采取停止营业、关闭相关区域、组织人员避险等防灾避险措施。

第二十八条 民宿客栈经营者及其从业人员不得有下列行为:

(一)对所提供的服务范围、内容、标准等作虚假的、引人误解的宣传。

(二)不按规定对入住游客进行登记。

(三)以纠缠旅客等其他不当方式招揽住宿。

(四)未按规定明码标价。

(五)强行向旅客推销物品。

(六)对外发生经营业务收取款项时,未按规定开具发票。

(七)经营国家明令禁止个人经营的物品。

(八)污染环境、乱搭乱建、乱占乱用土地。

(九)从事其它违反法律法规的经营活动。

第二十九条 网络交易第三方平台为民宿客栈经营者提供交易服务的,应当对其实名登记,审查民宿客栈信息的真实性。发现存在虚假信息或者违法行为的,应当停止提供服务。

第三十条 民宿经营者提供汽车租赁、婚纱摄影、垂钓、采摘、旅游商品销售及其他娱乐休闲服务的，应当遵守相关行业管理法律、法规的规定，确保服务安全规范。

第三十一条 鼓励民宿客栈经营者投保公众责任险、火灾事故险、雇佣人员人身伤害意外险等商业保险，防范经营风险。

第三十二条 鼓励民宿客栈经营者公开承诺经营规范和服务标准。

第四章 服务与监管

第三十三条 镇人民政府、街道办事处根据当地民宿客栈发展需要，统筹完善基础设施和公共服务设施建设。

第三十四条 有关主管部门应当引导和支持民宿客栈经营者按照国家标准、行业标准、地方标准规范经营管理。

第三十五条 旅游主管部门应当将民宿客栈宣传推广纳入年度旅游宣传推广计划，支持培育地方民宿客栈品牌，开展民宿客栈产品推介活动，更新发布民宿客栈名录。

第三十六条 旅游、治安、消防、市场监管等有关主管部门，应当加强对民宿客栈经营管理和服务人员的专业技能、安全防范、经营管理等培训，提升从业人员服务技能、安全防范意识和应急处置能力，培育专业化民宿客栈人才队伍。

第三十七条 加强行业自律。鼓励民宿客栈行业协会等社会组织开展民宿客栈服务质量与信用评价，引导社会力量参与监督。

第三十八条 各镇人民政府、街道办事处在日常巡查中，逐步完善民宿客栈集聚区的应急保障机制。发现辖区内民宿客栈未依法登记的，应当督促民宿客栈经营者及时登记；发现民宿客栈经营者无证照经营或者存在其他违法经营行为的，应当及时报告有关监管部门依法查处。

第三十九条 旅游、治安、消防、市场监管、税务等有关主管部门应当加强对民宿客栈经营活动的监督检查，建立民宿客栈违法经营查处联动机制。及时查处民宿客栈经营违法行为，对民宿客栈严重违法经营行为等相关监督检查信息予以通报，必要时可在各级政府网站或者主要媒体向社会公告。

第五章 法律责任

第四十条 违反本办法第十二条第一款规定，不按照规定安装使用治安主管部门认可的旅馆治安管理系统，不按照规定对住客进行实名登记并及时上报的，由治安主管部门按照《中华人民共和国治安管理处罚法》《广东省民宿客栈管理暂行办法》进行处理。

第四十一条 违反本办法第十七条第一款规定，未依法取得营业执照而开展民宿客栈经营的，由市场监管部门按照《无证无照经营查处办法》有关规定进行处罚。

违反本办法第十七条第二款规定，未依法取得食品经营许可而开展食品销售或者餐饮服务的，由市场监管部门按照《中华人民共和国食品安全法》《广东省食品安全条例》等有关法律、法规规定进行处罚。

第四十二条 违反本办法十九条、第二十条第一款、第二十六条第（三）款规定，办理民宿客栈登记时提供虚假信息、材料的，或者未按照规定程序办理登记的，由旅游主管部门按照《广东省民宿客栈管理暂行办法》进行处理。

第四十三条 民宿客栈有关监督管理部门及其工作人员违反本办法规定，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由监察机关依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十四条 违反本办法规定，本办法未设定处罚，但按照其他法律、法规、规章规定应当给予处罚的，从其规定。

第六章 政策扶持

第四十五条 推进民宿客栈提质发展，出台特色民宿客栈、星级民宿客栈评定办法。

第四十六条 鼓励民宿客栈自愿申请市级及以上相关质量等级评定，并给予一定的政策扶持。

第四十七条 结合民宿客栈年检和日常管理情况，组织

公安、消防、旅游、市场监管、城综合执法、应急、生态环境、卫健、税务等部门开展民宿客栈品质管理综合考核，对优胜单位给予褒扬。

第七章 附 则

第四十八条 本办法自印发之日起施行，有效期至 2022 年 12 月 31 日。

抄送：区纪委监委、区委各部委办、人大办、政协办、法院、
检察院、武装部、各人民团体。

潮州市湘桥区人民政府办公室

2020 年 7 月 22 日印发
